citizALSACE

DISPOSITIONS SPECIFIQUES A L'UTILISATION DU SERVICE D'AUTOPARTAGE CITIZ DANS LE CADRE DU PASS MOBILITE

Dans les conditions générales, la SCIC Auto'trement sera désignée sous l'appellation commerciale Citiz Alsace.

Le formulaire de souscription du Pass Mobilité, les annexes (" tarifs", "assurances", "frais supplémentaires", "assistance", "mandat de prélèvement"), les présentes conditions générales spécifiques au service de location, ainsi que le code de la route et les règlements de police en vigueur font partie intégrante du contrat d'abonnement au Pass Mobilité.
Le titulaire de l'abonnement Pass Mobilité est ci-après désigné l'"Abonné".

1. CARTE D'AUTOPARTAGE

1.1. A l'acceptation du dossier de souscription du Pass Mobilité, une carte à puce permettant notamment d'accéder en libre-service aux véhicules disponibles est remise à l'Abonné, ce support sans contact numéroté est dénommé "carte Pass Mobilité".
Il lui est également remis dans un étui transparent une carte personnelle et confidentielle au format carte de visite, dénommée "Mémo service Citiz ». Ce support papier lui communique, outre les coordonnées pour les réservations, son n° d'adhérent Citiz (4 chiffres) et son code PIN (4 chiffres). Ces codes personnels que l'utilisateur doit tenir secret sont également utilisés comme code chauffeur et code confidentiel pour la carte carburant.

1.2. En cas de perte ou vol de la carte Mémo service Citiz, l'Abonné doit immédiatement informer Auto'trement. Les usages non autorisés de cette carte qui seraient fait jusqu'au blocage du compte suite à la déclaration de perte ou vol restent à la charge de l'Abonné et les frais de service ou consommations liées à cette carte sont facturés à l'utilisateur selon les modalités définies dans l'annexe relative aux tarifs en vigueur.

1.3. En aucun cas, l'Abonné ne doit laisser le code PIN avec la carte à puce. Il ne peut également pas prêter ou céder la carte à des tiers aux contrats. A défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée du véhicule et pour toute perte, dommage et/ou préjudice qu'Auto'trement pourrait subir de ce manquement.

1.4. L'Abonné s'engage également à restituer la carte Mémo service Citiz lors de la résiliation de l'abonnement. A défaut, sa responsabilité pourra être engagée pour toute utilisation non autorisée.

2. RESERVATION DU VEHICULE

2.1. Le véhicule doit être réservé préalablement à toute utilisation par téléphone ou Internet.

2.2. La réservation doit être effectuée personnellement et mentionner le nom, le numéro d'adhérent Citiz, le numéro de carte Pass Mobilité, le lieu de prise et de retour du véhicule, le type de véhicule souhaité et la période d'utilisation. L'enregistrement de la réservation doit, pour être valable, être confirmé à l'Abonné soit oralement, soit par le message "réservation acceptée" sur Internet.

2.3. La durée minimale de location est d'une heure. Les véhicules peuvent être loués de quart d'heure en quart d'heure. Tout quart d'heure entamé est facturé.

2.4. Les véhicules peuvent être réservés jusqu'à trois mois à l'avance. Les utilisations excédant sept jours doivent faire l'objet d'une demande spécifique auprès de Citiz Alsace. Le choix du véhicule peut être limité selon les contraintes d'exploitation du service. Un acompte peut être demandé pour confirmer la réservation.

2.5. Toute réservation peut être modifiée ou annulée jusqu'à l'heure de début de réservation. Une annulation effectuée moins de quatre heures avant le début de la location est facturée selon les tarifs en vigueur.

2.6. En principe, les véhicules sont attribués en respectant l'ordre d'arrivée des réservations. Citiz Alsace ne peut être tenu pour responsable des dommages liés au fait qu'un véhicule ne soit pas disponible lors de la réservation.

2.7. Si des restrictions d'utilisation de certains véhicules sont décidées, l'indication est signalée au moment de la réservation et est opposable au conducteur.

2.8. Citiz Alsace peut, à la demande de l'Abonné, et à titre d'information non contractuelle, fournir une estimation du montant total de la location envisagée. Le montant réel de la location est facturé au retour du véhicule et selon la réalité de la prestation.

3- CONDITIONS D'UTILISATION DU VEHICULE

3.1. Avant le départ, l'Abonné s'engage à vérifier l'état intérieur et extérieur du véhicule. Toute réserve sur l'état apparent du véhicule (en particulier sur l'état de la carrosserie), les documents, les équipements ou accessoires fournis, ainsi que les arceaux de protection des places ou totems appartenant à Citiz Alsace doit être signalée sans délai au centre d'appel et consignée dans le carnet d'état des lieux par l'Abonné. A défaut, l'Abonné est présumé avoir reçu le véhicule et ses accessoires en bon état.

3.2. L'Abonné s'engage à prendre soin du véhicule et en user raisonnablement. Il peut procéder à la vérification de la pression des pneumatiques, des niveaux d'huile, de lubrifiant et de liquide de refroidissement moteur, ou tout autre fluide (notamment en cas de réservation supérieure à trois jours). Toute autre intervention est subordonnée à l'autorisation de Citiz Alsace.

3.3. L'Abonné s'engage à informer immédiatement Citiz Alsace lorsqu'une anomalie empêche la poursuite normale de la location. Cette information permet de convenir, le cas échéant et d'un commun accord, des conditions de poursuite de la location.

3.4. En cas de détérioration d'un ou plusieurs pneumatiques pour une autre cause que l'usure normale, le remplacement du train de pneumatiques est à la charge exclusive de l'Abonné.

3.5. Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules. Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

3.6. Les animaux sont admis dans les véhicules. L'Abonné doit cependant utiliser une cage dédiée et/ou une couverture, afin de laisser l'intérieur du véhicule propre. L'Abonné est tenu de nettoyer toute saleté générée par l'animal (poils, …).
Toute personne ne respectant pas cette règle s'expose à des sanctions (cf. tarifs en vigueur).

3.7. L'Abonné ne doit pas utiliser ou permettre l'utilisation du véhicule dans les cas suivants :

- pour des transports rémunérés de voyageurs ;
- pour propulser ou tracter tout véhicule, remorque ou autre objet, sauf véhicule équipé spécifiquement par Citiz Alsace ;
- pour tout essai, course automobile, compétition ou reconnaissance de rallye ;
- en dehors des zones carrossables ;
- sous l'emprise d'un état alcoolique ou sous l'effet d'éléments absorbés qui modifient les réflexes indispensables à la conduite ;
- pour charger des matériaux susceptibles de détériorer le véhicule, tels que des matières inflammables, explosifs, produits radioactifs... ;
- pour mettre le véhicule en surpoids ;
- à toutes fins illicites.

3.8. L'Abonné a la garde juridique du véhicule et en est responsable. Il/Elle s'engage, hors des périodes de conduite, à le garer en lieu sûr, à activer l'alarme s'il y a lieu, à fermer le véhicule à clé et à verrouiller l'antivol. Citiz Alsace n'est pas responsable de la perte ou des dommages atteignant les objets laissés à bord du véhicule. L'Abonné s'engage à communiquer à Citiz Alsace sans délai toute perte de clé ou de carte. S'il ou elle néglige de le faire, il/elle sera tenu€ pour responsable des dommages qui en découleraient. L'Abonné n'a pas le droit de faire reproduire les clés.

4- CARBURANT

4.1. Le carburant étant inclus dans les tarifs d'utilisation, l'Abonné s'engage à restituer le véhicule avec au moins un quart du réservoir de carburant rempli. Si à la restitution du véhicule, il reste moins d'un quart dans le réservoir de carburant, l'Abonné doit lui-même ou elle-même faire le plein. Il/Elle peut régler soit avec la carte carburant présente dans le véhicule, soit en avançant la somme qui lui sera remboursée. Cette demande de remboursement doit être faite dans les trois mois par la remise de la facture détaillée originale datée mentionnant l'achat et le type de carburant. Si ces critères ne sont pas remplis le remboursement ne pourra être effectué.

4.2. Si toutefois l'Abonné rendait le véhicule avec moins d'un quart du réservoir des pénalités lui seront appliquées (cf. tarifs en vigueur).

4.3. Si l'Abonné constate que le véhicule est sous le quart du réservoir au début de sa location, il/elle est tenu d'en informer Citiz Alsace. Il pourra être convenu d'un commun accord de déplacer la réservation sur un autre véhicule disponible. Si cependant l'Abonné conserve le véhicule initialement réservé, il/elle s'engage à le restituer avec au moins le quart du réservoir de carburant.

4.4. En cas de panne d'essence, l'Abonné est responsable des détériorations causées au système d'alimentation du véhicule. Les frais en résultant sont à sa charge exclusive.

4.5. En cas d'erreur, par l'Abonné, sur le remplissage du réservoir, les frais de carburant, de vidange du réservoir, de nettoyage des circuits d'alimentation et éventuels remplacements de pièces endommagées ou détériorées sont à sa charge exclusive (exclusion d'assurance).

5- DURÉE DE LA LOCATION VOITURE ET RESTITUTION

5.1. Le véhicule doit être restitué au plus tard à l'heure et à la date prévue lors de la réservation ou de sa prorogation, heure de Citiz Alsace faisant foi.

5.2. En cas de retard, l'utilisateur doit avertir le centre d'appel par téléphone. Les frais supplémentaires qui découlent d'un retard (par exemple, l'annulation ou le décalage d'une réservation ultérieure) sont à la charge de l'Abonné retardataire jusqu'à la reprise du véhicule (cf. tarifs en vigueur). Ces frais supplémentaires ne sont pas pris en compte si l'Abonné n'a commis aucune faute et que le retard résulte d'un cas de force majeure défini par la loi.

5.3. Au-delà de 4 heures de retard, sans nouvelles de l'Abonné, Citiz Alsace se réserve le droit de déposer plainte et de résilier le contrat sans préavis.

5.4. Lorsque l'ensemble des documents, équipements et accessoires fournis avec le véhicule ne sont pas tous restitués, la location du véhicule est prolongée jusqu'à la production d'une déclaration officielle de perte/vol par l'Abonné. Ce dernier est tenu de régler, outre le montant de la location tenant compte de cette prorogation, les frais de reconstitution desdits documents ou de remise en état des équipements et accessoires.

5.5. Les véhicules sont mis à disposition à des emplacements fixes, si possible réservés. En aucun cas, ils ne doivent être restitués à un autre emplacement que celui de départ. Dans le cas contraire, une charge supplémentaire est facturée (cf. tarifs en vigueur). En cas d'impossibilité de garer le véhicule à son emplacement habituel, l'Abonné à l'obligation de prévenir immédiatement le centre d'appel et de lui indiquer le lieu de stationnement du véhicule. Citiz Alsace ne peut être tenu responsable des frais consécutifs au mauvais stationnement du véhicule (ticket parking, contravention, mise en fourrière, …). Ces frais resteront à la charge exclusive de l'Abonné ayant stationné le véhicule.

5.6. L'Abonné s'engage à restituer le véhicule dans un état de propreté acceptable. En cas de restitution d'un véhicule anormalement sale (papiers, miettes, déchets, poils d'animaux, mégots ou cendres de cigarette laissés à l'intérieur du véhicule, traces de salissure importantes non liées aux intempéries, quantités importantes de sable, boue, odeurs incommodantes, etc.) des frais de nettoyages sont facturés à l'Abonné (cf. tarifs en vigueur).

5.7. A la restitution du véhicule, l'Abonné s'engage à laisser les clés dans le boitier prévu à cet effet et les papiers du véhicule dans la boîte à gants du véhicule.

5.8. L'Abonné est responsable du véhicule, de ses papiers administratifs, ainsi que des clés pendant toute la durée de la réservation et jusqu'à sa restitution complète. Le véhicule est considéré comme restitué lorsqu'il stationne à son emplacement habituel correctement verrouillé, avec l'ensemble des papiers, clés et cartes (parking, carburant…).

6- RESPONSABILITE DE CITIZ ALSACE

6.1. Citiz Alsace s'engage à mettre à disposition de l'Abonné un véhicule en bon état de marche et de propreté et à vérifier régulièrement l'état de son parc de véhicules. Les opérations d'entretien courant sont effectuées ou sous-traitées en dehors des périodes de location des véhicules.

6.2. Le fonctionnement d'Citiz Alsace est dépendant du respect des horaires de réservation par les Abonnés. Par conséquent, Citiz Alsace ne peut être tenu pour responsable du fait qu'un véhicule réservé ne soit pas disponible. Citiz Alsace s'engage cependant à proposer une autre solution, afin de résoudre le problème lié à une réservation validée (retard du précédent locataire, indisponibilité du véhicule). Citiz Alsace ne peut cependant pas garantir que toutes les exigences de la réservation initiale puissent être respectées.

6.3. Citiz Alsace n'est pas responsable des dommages atteignant l'Abonné ou toute personne utilisant le véhicule à quelque titre que ce soit, sauf preuve rapportée d'une faute de Citiz Alsace.

7- RESPONSABILITE DE L'ABONNE

7.1. La mise à disposition du véhicule est consentie exclusivement à l'Abonné ou aux personnes explicitement déclarées au contrat. L'Abonné est responsable du véhicule et de ses accessoires pendant toute la durée de la réservation et jusqu'à sa restitution complète (cf. art. 6 et 8). Toute dégradation, dégât ou défaillance survenant sur le véhicule durant la réservation sont de sa responsabilité.

7.2. Toute négligence survenue durant la location ayant pour conséquence d'entraver le bon fonctionnement du service et/ou entraînant une intervention de l'équipe de Citiz Alsace sont également de la responsabilité de l'Abonné (ex. plafonnier ou radio non éteint entraînant une panne de batterie, …)

7.3. L'Abonné s'engage à informer Citiz Alsace de toute défaillance, dégât ou anomalie dont il/elle a connaissance sur le véhicule et à ne pas l'utiliser s'il ne présente pas les conditions de sécurité normales.

7.4. L'Abonné répond des conséquences des infractions au code de la route qu'il/elle commet. Il/Elle est redevable du paiement des amendes (cf. tarifs en vigueur).

8- FACTURATION PAR CITIZ ALSACE

8.1. Les tarifs comprennent les assurances "responsabilité civile" et "tous risques", la location des emplacements réservés et le carburant nécessaire aux déplacements réalisés.

8.2. L'Abonné est redevable à Citiz Alsace :

- des frais de location se rapportant à la durée de la location et au kilométrage parcouru calculés aux taux et tarifs en vigueur,
- de tous les frais de location pour conducteur supplémentaire, et/ou de tous les autres suppléments ou frais divers applicables aux taux et tarifs en vigueur (cf. tarifs en vigueur), notamment le surcoût lié à l'abonnement d'un jeune conducteur
- de tous les frais liés à une utilisation non conforme du véhicule ou au non-respect des procédures telles que définies par le présent contrat (abandon, défaut d'information du carnet d'état des lieux, non-respect du minimum de carburant …),
- de tous les impôts ou taxes afférents à la location ou tout montant facturé par Citiz Alsace à titre de remboursement de ces impôts et taxes,
- de toutes les contraventions résultant d'une infraction commise par l'Abonné à quelque titre que ce soit, ainsi que de tous les frais liés à des poursuites judiciaires,
- des frais de remplacement, de réparation et/ou d'immobilisation du véhicule endommagé ou volé, des frais de réparation non couverts par les assurances (cf. art. 6 n°7 et art. 7), des pneumatiques, des autres frais liés à l'immobilisation du véhicule, de la franchise, et des frais d'entreposage, ainsi que du forfait "frais de dossier", sauf dans les cas où la responsabilité d'un tiers identifié est établie.

8.3. La facturation mensuelle est établie par Citiz Alsace grâce à un système informatisé et automatisé installé dans les voitures. En cas de non fonctionnement de ce système, Citiz Alsace se base sur les informations renseignées par l'Abonné sur le carnet d'état des lieux (kilométrage, date et heure de départ et de retour, niveau de carburant, ...).

8.4. A défaut de réclamation ou de règlement du solde dû par l'Abonné dans les dix jours suivant l'envoi de la facture, l'Abonné doit régler, outre les frais engagés par Citiz Alsace pour le recouvrement de sa créance (y compris les intérêts moratoires), une indemnité fixée forfaitairement à 10 fois le montant du principal, avec un minimum de 10 € à titre de clause pénale suite à une mise en demeure préalable restée infructueuse pendant 7 jours. Les droits de location de l'Abonné sont suspendus jusqu'à la régularisation de sa situation. De plus une indemnité fixée à 10% des montants dû avec un minimum de 50€ sera demandé comme dommage et intérêt quel que soit le montant du préjudice effectivement subi.

8.5. Si l'encours excède le montant du dépôt de garantie, Citiz Alsace se réserve le droit d'exiger un acompte avant la fin du mois. Les droits de location de l'Abonné sont suspendus jusqu'au recouvrement de cet acompte.

8.6. Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement sera due en cas de retard de paiement (en sus des intérêts et pénalités de retard). Cette indemnité est fixée à 40 € par l'article D.441-5 du Code de commerce.

9- ASSISTANCE 24/24

9.1. En cas d'accident ou de problème mécanique lié à un usage normal du véhicule et immobilisant celui-ci, l'Abonné doit faire appel au service d'assistance de la centrale d'appel de Citiz Alsace, disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Le numéro de téléphone figure sur le mode d'emploi et la carte d'adhérent Citiz. Les frais de remorquage et de réparation du véhicule sur route sont pris en charge par l'assistance dans les limites et les conditions définies ci-dessous :
En cas d'impossibilité de fournir le véhicule réservé, Citiz Alsace met à disposition un véhicule disponible à la station la plus proche et prend en charge le mode de transport aller (transports en commun, taxi,…). Dans la limite de 25 € après accord par Citiz Alsace.
L'assistance en cas de panne, d'accident, d'incendie, de vol ou de tentative de vol comprend : l'organisation du remorquage ou du dépannage du véhicule jusqu'à l'atelier du représentant agréé le plus proche, la prise en charge des frais d'attente du véhicule, la poursuite du voyage ou le retour au domicile dans les limites suivantes (hébergement à concurrence d'1 nuit et un maximum de 70 € TTC, train, taxi, sont mis à disposition pour la poursuite du voyage et la récupération du véhicule réparé jusqu'à un maximum de 150€ TTC).
Dans tous les cas, l'Abonné doit prendre contact avec Citiz Alsace avant d'engager toute dépense.

9.2. Sont exclus de cette assistance et restent donc à la charge de l'Abonné, les frais suivants : changement de roue ou erreur de carburant (cf. : art. 6 et 7), clé ou carte enfermée dans le véhicule ou perdue (cf. tarifs en vigueur).

10- ASSURANCES LIEES A L'AUTO-PARTAGE

10.1. Citiz Alsace se charge de la souscription et du paiement régulier des cotisations pour les assurances "responsabilité civile" et "tous risques" avec application d'une franchise. En vertu de l'article 211-1 du code des assurances, la "responsabilité civile" couvre les dommages occasionnés à l'Abonné, aux passagers et aux tiers. Seul l'Abonné bénéficie de l'intégralité de cette assurance. En cas de conduite du véhicule par une personne non abonnée même en présence de l'Abonné, ce conducteur non déclaré supportera l'ensemble des frais liés au sinistre et à ses conséquences. Aucune limite ne sera appliquée.

10.2. Les conducteurs sont couverts par l'assurance responsabilité civile: dommages corporels limite de garantie à 50.000€. Les passagers et les tiers sont couverts par l'assurance responsabilité civile : dommage corporels sans limite de garantie.

10.3. La franchise d'assurance est obligatoire pour l'Abonné. Il peut procéder à un rachat partiel, lorsque son permis de conduire est valide depuis une période supérieure à un an. Le montant des franchises est défini à la première page du contrat. En cas d'accident responsable la franchise évolue selon les conditions suivantes :

- 1er sinistre : la franchise est majorée de 300 € durant 1 an
- 2ème sinistre : la franchise est à nouveau majorée de 300 € durant 1 an et un supplément de 0,24€ par heure réservée est perçu également durant 1 an.

10.4. La carte verte d'assurance est rangée dans le véhicule.

10.5. L'Abonné est tenu pour responsable de tout dommage causé volontairement ou par négligence au véhicule, ainsi qu'aux équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems ou éléments du système embarqué appartenant à Citiz Alsace). L'Abonné est également tenu pour responsable dans les situations définies à l'art. 6 n°7.

10.6. Au-delà de la période de réservation, Citiz Alsace décline toute responsabilité pour les accidents que l'Abonné pourrait occasionner.

11- ACCIDENT

11.1. En cas d'accident, l'Abonné s'engage, sous peine d'être déchu du bénéfice des assurances "responsabilité civile" et "tous risques", à:

- prévenir immédiatement les autorités de police ou de gendarmerie s'il y a des blessés,
- informer Citiz Alsace dans les 24 heures à partir de la découverte du sinistre et de toute intervention des services de police consécutive à celui-ci,
- rédiger lisiblement, même en cas de seuls dégâts matériels, un constat amiable détaillant les circonstances de l'accident contresigné, le cas échéant, par le ou les conducteur(s) de/s l'autre(s) véhicule(s) impliqué(s) dans l'accident.

11.2. La remise d'un constat ou d'une déclaration écrite circonstanciée à Citiz Alsace est obligatoire, même en l'absence de tiers. A défaut, lors de la restitution du véhicule ou au plus tard dans les 48 heures suivant la demande qui lui est adressée à cet effet par Citiz Alsace, l'Abonné perd tout droit à la couverture de la garantie susmentionnée et est redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son coût de remplacement nonobstant les dispositions relatives à la franchise.

11.3. Toute déclaration inexacte sur l'identité du conducteur ou sur les circonstances de l'accident peut constituer un délit au sens de l'article 313-1 du Code Pénal.

11.4. Aucune reconnaissance de responsabilité n'est opposable à Citiz Alsace et à ses assureurs, sauf preuve rapportée.

11.5. L'Abonné s'engage à coopérer dans le cadre de toute enquête et/ou procédure légale avec Citiz Alsace et ses assureurs.

12- VOL OU VANDALISME

12.1. En cas de vol ou détérioration du véhicule ou des équipements installés à bord (installations d'accès, de verrouillage et de calcul de trajet notamment) ou à l'extérieur du véhicule (arceaux de protection des places, totems ou éléments du système embarqué appartenant à Citiz Alsace), l'Abonné s'engage à effectuer une déclaration officielle de vol/vandalisme aux autorités de police ou de gendarmerie sous 48 heures à partir de la découverte du sinistre. Seul l'Abonné peut procéder à cette déclaration. Les clés et documents afférents au véhicule doivent être restitués à Citiz Alsace. En cas de non-respect de ces conditions, l'Abonné est déchu du bénéfice des garanties "vol de véhicule» et "dommage".

12.2. La garantie de l'Abonné reste effective s'il apporte la preuve qu'il n'a commis aucune imprudence ou négligence ayant eu pour conséquence le vol ou la détérioration du véhicule et/ou de ses accessoires.

13- EN CAS DE VIOLATION DES TERMES ET CONDITIONS DU PRESENT CONTRAT ET NOTAMMENT DES PARAGRAPHES 6.1- à 6.12

13.1. L'Abonné est déchu du bénéfice des assurances "responsabilité civile" et "tous risques", en outre, redevable du montant total de la réparation du véhicule ou de son remplacement, nonobstant les dispositions relatives à la franchise, s'il n'a pas respecté les termes et conditions du présent contrat et notamment dans les cas suivants :

- faute relevant d'une violation grave du code de la Route ou d'un délit relatif à la conduite, au stationnement ou à l'utilisation générale du véhicule;
- dommages survenus sous le véhicule; (dommages causés au véhicule aux parties basses (sous l'axe des roues) : ex : choc contre la souche d'un arbre, trottoirs, tout autre objet sur la chaussée) ;
- fausse déclaration ou absence de déclaration sur les circonstances d'un sinistre.

13.2. En cas de catastrophe naturelle, telle que définie par la loi, seul le montant défini par arrêté ministériel est facturé à l'Abonné.